



Jahresbericht zur Einnahmensicherung 2020



Jahresbericht zur Einnahmensicherung 2020

Zielsetzung des Jahresberichtes

Die Erschleichung von Beförderungsleistung verursacht Jahr für Jahr bundesweite Einnahmeherausfälle in Millionenhöhe, welche auch die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR) über entsprechend höhere Fahrpreise oder Steuerzuschüsse wieder ausgleichen müssen. Das im Volksmund geläufige „Schwarzfahren“ (fahren ohne gültigen Fahrausweis) bedeutet für Verkehrsunternehmen nicht nur den Ausfall von Einnahmen, sondern führt auch zu Mehrkosten, die durch die Kontrollen und nachgelagerten Verwaltungsprozesse entstehen – zum Schaden der ehrlichen Fahrgäste und Steuerzahler:innen. Die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel ohne einen gültigen Fahrschein ist das „Erschleichen von Leistungen“ und wird in §265a des Strafgesetzbuchs geregelt. Demnach ist die Fahrausweisprüfung eine betriebswirtschaftlich unverzichtbare Maßnahme im öffentlichen Verkehr. Aus diesem Grund werden im Jahresbericht der Einnahmensicherung nicht nur die Statistiken zum Erhöhten Beförderungsentgelt (EBE), sondern auch die qualitativen Maßnahmen zur Einnahmensicherung (z.B. Ticketkontrollen, Senkung der Quote derer, die ohne gültiges Ticket fahren) dargestellt.

Zur Umsetzung der gemeinsamen Maßnahmen stehen Vertreter:innen der Verkehrsunternehmen und der VRR-Verwaltung im regelmäßigen Austausch mit dem Ziel, einen Überblick über die unterschiedlichen Betriebszweige zu erlangen und daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten.



Maßnahmen zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen

1. Kontrollmaßnahmen

Die Fahrgeldeinnahmen stellen die wichtigste Finanzierungsquelle der Verkehrsunternehmen dar. Um die Einnahmen abzusichern, ist es erforderlich, gegen das Fahren ohne Fahrschein vorzugehen und die Quote derer zu minimieren, die ohne gültiges Ticket fahren. In den folgenden Abschnitten werden die Maßnahmen der Verkehrsunternehmen beschrieben, die zur Einnahmensicherung/-steigerung durchgeführt werden.

1.1. Schwerpunktkontrollen

Schwerpunktkontrollen sind Kontrollmaßnahmen einer größeren Gruppe von Fahrausweisprüfer:innen der Verkehrsunternehmen, die innerhalb kürzester Zeit mehrere Fahrscheine prüfen. Hierzu gehören verstärkte Kontrollen zu besonderen Anlässen, wie z.B. Kirmesveranstaltungen und Prüfung aller Ein- und/oder Aussteiger:innen an Bahnsteigen und U-Bahnhöfen. Sie unterscheiden sich somit von alltäglichen Kontrollen, in denen das Prüfpersonal linienbezogen über einen längeren Zeitraum Kontrollmaßnahmen durchführt.

Während der Schwerpunktkontrollen setzen die Bahnen ihre Fahrt so lange nicht fort, bis alle Fahrgäste kontrolliert wurden. Während der Kontrolle ist es nicht möglich, das Fahrzeug zu verlassen, ohne das Ticket vorgezeigt zu haben. Der Zeitdruck ist bei einer Schwerpunktkontrolle hoch, da der Betrieb nicht unnötig lange aufgehalten werden sollte. Um eine Eskalation während der Kontrollmaßnahmen zu vermeiden, ist die Polizei oftmals zur Unterstützung beteiligt. Eine andere Variante der Schwerpunktkontrollen sind Prüfungen an allen Ausgängen von einzelnen oder mehreren Stadtbahnstationen.

Die bereits in den Vorjahren praktizierten Schwerpunktkontrollen waren auch für das Jahr 2020 geplant. Bedingt durch die Corona-Pandemie sind Großveranstaltungen im vergangenen Jahr weitestgehend ausgefallen. Schwerpunktkontrollen haben sich daher im letzten Jahr primär auf die Einhaltung der Mund-Nasen-Schutzpflicht konzentriert.

1.2. Kontrollmaßnahmen während Corona

Die Corona-Pandemie hat im Jahr 2020 alle geschäftlichen Bereiche geprägt und auch den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) vor Herausforderungen gestellt. Zu Beginn der Pandemie wurde der Ticketverkauf beim Fahrpersonal bei allen VRR-Verkehrsunternehmen eingestellt und die Pflicht zum Ticketverkauf gemäß VRR-Vertriebsrichtlinie bis 31.12.2020 ausgesetzt. Dies hatte ebenfalls Auswirkungen auf die Kontrollen durch die Fahrausweisprüfer:innen. Um das Infektionsrisiko in den Verkehrsmitteln zu verkleinern, lag der Fokus ab April 2020 vornehmlich auf der Kontrolle zur Einhaltung des Tragens einer Mund-Nasen-Schutz-Bedeckung (MNS-Bedeckung).

Eine Abfrage unter den VRR-Verkehrsunternehmen im Herbst 2020 ergab, dass ca. 90% der Verkehrsunternehmen die Einhaltung der Maskenpflicht in den Fahrzeugen und ca. 80% an Haltestellen und Stationen regelmäßig überprüfen.

Darüber hinaus kam den Verkehrsunternehmen eine wichtige Rolle im Kontext der Informationsverbreitung gegenüber den Fahrgästen zu (s. Tabelle 1). Sie informierten ihre Fahrgäste über verschiedene Kanäle: schriftliche Hinweise, akustische Durchsagen an Haltestellen und in Fahrzeugen sowie Piktogramme an Türen und Haltestellen. Gleichzeitig war das Fahrpersonal angewiesen, die Fahrgäste auf die Einhaltung der Schutzmaßnahmen hinzuweisen. Mehr als 50% der Verkehrsunternehmen nutzten ebenfalls die Möglichkeit über Dritte zu kommunizieren, z.B. über Hinweise an öffentlichen Gebäuden:

Tabelle 1

Wie nachen Sie die Fahrgäste auf die Maskenpflicht aufmerksam?	schriftliche Hinweise	94%
	Akustische Durchsagen	69%
	Piktogramme	94%
	Fahrpersonal	69%
	Hinweise über Dritte	56%

Die Beanstandungsquote für nicht angelegte, falsch angelegte oder gar nicht mitgeführte MNS schwankte zwischen unter 1-5% (s. Tabelle 2). Hintergrund ist, dass die Disziplin zum Tragen einer Maske je nach Haltestelle, Linie, Stadtteil, Wochentag und auch Uhrzeit recht unterschiedlich ausgeprägt sein kann:

Tabelle 2

Wie hoch ist die Beanstandungsquote für nicht angelegte, falsch angelegte und gar nicht mitgeführte MNS?	keine Angabe	5%
	< 1%	41%
	3-5 %	50%
	> 10%	5%

Zur Durchsetzung der Maskenpflicht nutzten fast alle Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, Ordnungspartner und / oder Polizei hinzuzuziehen.

2. EBE-Statistik

Die EBE-Statistik setzt sich aus den Meldungen der Verkehrsunternehmen über die Ergebnisse der Fahrausweisprüfungen zusammen.

Um das Prüfpersonal und auch die beförderten Fahrgäste vor einer möglichen Ansteckung zu schützen, wurde im Jahr 2020 coronabedingt zwischenzeitlich auf das Prüfen von Fahrausweisen verzichtet. Dies zeigt sich auch in den Statistiken (s. Tabelle 3):

Tabelle 3

Jahr	2019	2020
Anzahl der Verkehrsunternehmen	18	26
davon SPNV-Unternehmen	-	5
davon keine Meldung abgegeben	-	2
Anzahl der Ticketprüfungen in Mio.	43,2	30,6
Fahrgäste ohne gültiges Ticket	578.209	403.630
Prüfaufwand in Stunden	809.456	3.223.418
Anzahl der je Prüfstunde überprüften Tickets	53,4	9,48

Im Jahr 2020 blieb die Anzahl der durchgeführten Ticketprüfungen um rund 30% hinter dem Wert auf dem Vorjahr zurück. Im Vergleich zum Jahr 2019 haben sechs weitere Verkehrsunternehmen die Ergebnisse der Fahrausweisprüfung zurückgemeldet. Im direkten Jahresvergleich 2019 und 2020, ist der Prüfaufwand in Stunden um das Vierfache gestiegen. Der starke Anstieg im Prüfaufwand ist auf die erhöhte Anzahl an MNS-Prüfungen, insbesondere bei SPNV-Unternehmen, zurückzuführen.

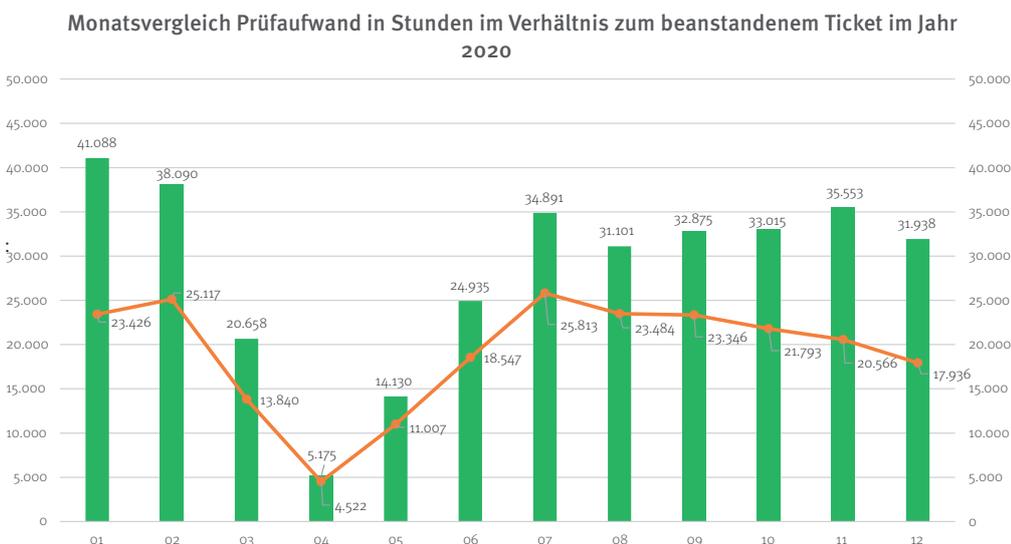
Die Auswirkungen der Pandemie zeigen sich ebenfalls in der Auswertung zu den Fällen zum erhöhten Beförderungsentgelt (s. Tabelle 4): Im Jahr 2020 wurden im Vergleich zu 2019 rund 30% weniger Fahrgäste ohne gültiges Ticket angetroffen.

Tabelle 4

Anzahl Fälle mit Erhöhten Beförderungsentgelt			
Jahr		2019	2020
Zahlung in voller Höhe	beim Fahrausweisprüfer	18.373	6.383
	vor Anmahnung	107.589	99.142
	nach Anmahnung	25.074	26.611
	nach Gerichtsverfahren / Inkasso	253.510	71.191
Ermäßigt	wegen vergessener Zeitkarte	83.694	55.219
	nach interner Beurteilung	122.464	14.001
Niedergeschlagen		13.462	13.990
Nicht einzutreiben		18.411	27.481

Im Monatsvergleich für das Jahr 2020 wird deutlich, welche Einbrüche die Corona-Pandemie für die Ticketprüfung bedeutet hat (s. Tabelle 5)

Tabelle 5



Der erste Lockdown im April 2020 führte dazu, dass die Ticketprüfung um ca. 87,4 % im Vergleich zu Januar 2020 reduziert werden musste. Die Verkehrsunternehmen reagierten rasch: Fahrzeuge wurden umgerüstet durch Einbau von Plexiglasscheiben an den Fahrerkabinen, Prüfer:innen wurden ausgestattet mit ausreichend Masken und Desinfektionsmittel – so konnten die Prüfstunden wieder dem Januar/ Februar-Niveau angenähert werden, trotz erneutem Lockdown ab Oktober 2020.

3. Weitere Maßnahmen

Neben denjenigen, die ohne gültiges Ticket fahren, ist auch die Manipulationen von Fahrausweisen ein Problem. Daher sind nicht nur die Kontrollen von Fahrausweisen wichtig für die Einnahmensicherung, sondern auch der präventive Einsatz von verschiedenen Schutz- und Sicherungsmaßnahmen.

3.1. Wertmarkentausch

Eine Möglichkeit, um sich eine Übersicht zu den im Umlauf befindlichen Fahrscheinen zu verschaffen, stellt der sog. Wertmarkenaustausch dar. Bei dieser Überprüfungsaktion werden die Wertmarken von Zeitkarteninhaber:innen eingezogen und durch eine Austauschwertmarke ersetzt. Die Austauschwertmarke dient als Ersatz für Kund:innen, um weiterhin mobil zu bleiben. Die eingezogene Wertmarke hingegen wird auf Echtheit überprüft.

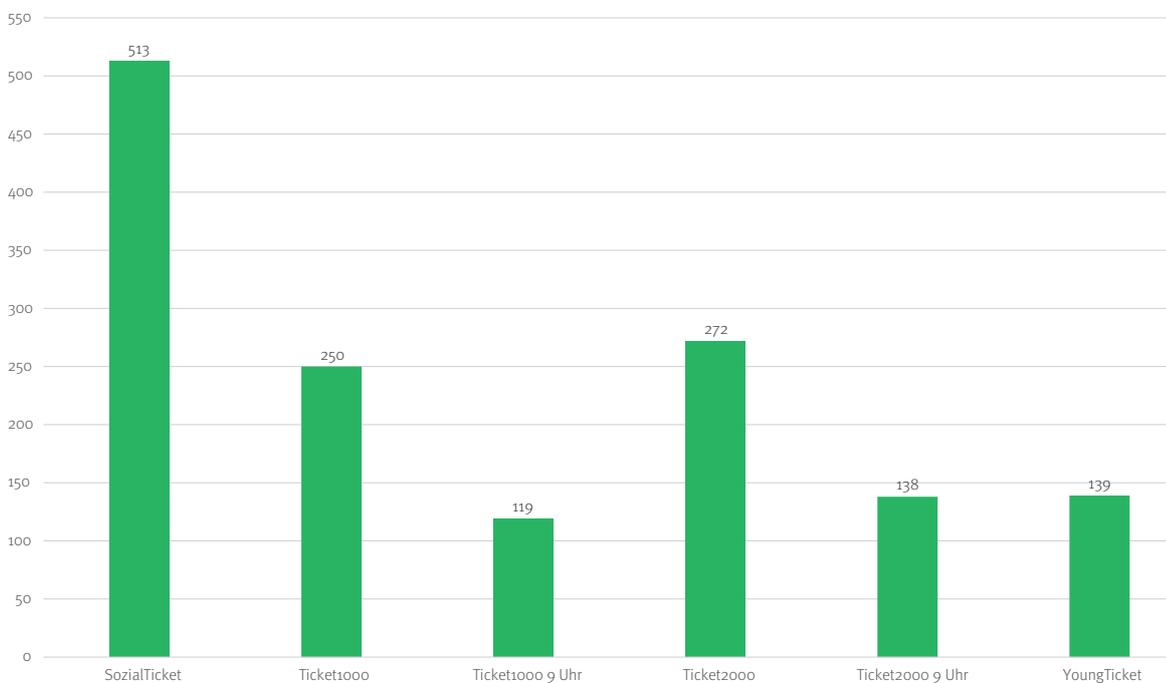
Im VRR fand der letzte Wertmarkenaustausch im Januar 2020, in einem Zeitraum von zwei Wochen, statt. Folgende Tickets wurden ausgetauscht:

- Ticket1000/9 Uhr
- Ticket2000/9 Uhr
- YoungTicketPLUS
- SozialTicket

Es wurden 15.401 Wertmarken ausgetauscht. Die Auswertung zeigt (s. Tabelle 6), dass die Quote der Verweigerer:innen bei fast 10% lag. Im Vergleich: Es wurden nur 0,10% der Wertmarken (15 Stück) gefälscht.

Tabelle 6

Verweigerte Wertmarken in Stück



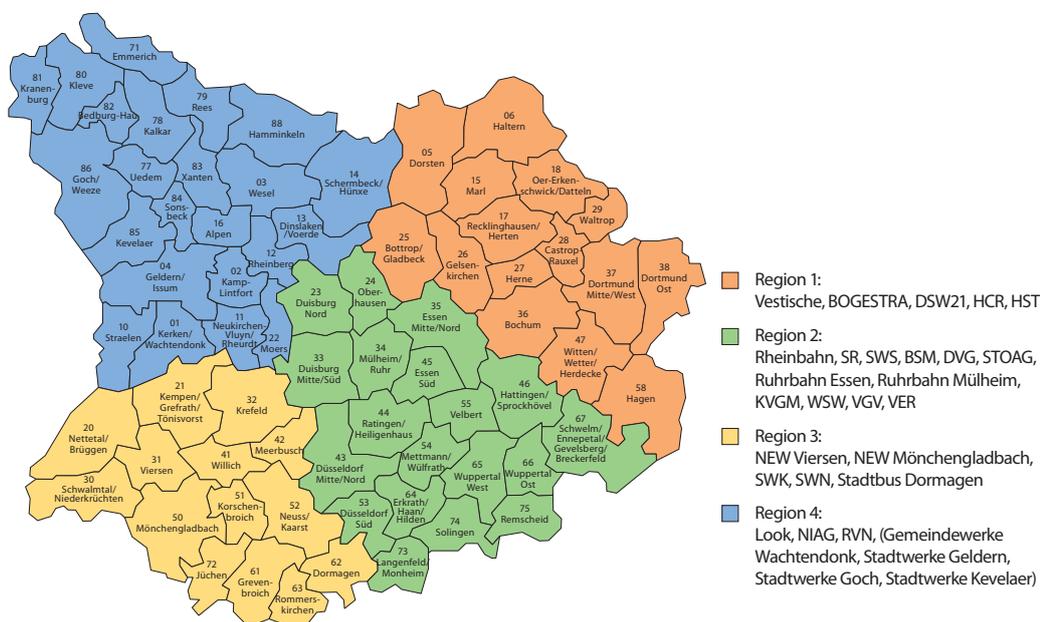
Daher stellte sich die Frage, inwieweit die Verweigerung die Vertuschung einer möglichen Straftat war, oder die Kund:innen aus Unsicherheit und Unwissenheit den Austausch verweigert haben. Die Diskussion in der Arbeitsgruppe der VU zeigte, dass hauptsächlich Kommunikationsprobleme, die aufgrund von Sprachbarrieren entstanden sind, Grund für die Verweigerung waren. Die Erklärungen zum Wertmarkenaustausch wurden nicht verstanden oder waren zu lang.

Weitere Maßnahmen

Um den Kommunikationsproblemen beim nächsten Wertmarkenaustausch entgegenzuwirken, wird ein Handout für die Kund:innen erarbeitet, welches in kurzen Sätzen den Grund für den Wertmarkenaustausch erläutert. Zur Überwindung der Sprachbarrieren soll dieses Handout in mehreren Sprachen übersetzt werden. Falls Kund:innen dennoch den Austausch der Wertmarken verweigern, sollen die Prüfer:innen erfragen, ob die Möglichkeit besteht, ein Foto von der Vorder- bzw. Rückseite der Wertmarke zu machen. So können auch diese Wertmarken überprüft werden. Des Weiteren hat sich die Arbeitsgruppe dafür ausgesprochen, dass der Wertmarkenaustausch zukünftig wieder jährlich nach den regionalen Abschnitten durchgeführt werden soll. Jedes Jahr sollen jeweils zwei Regionen am Wertmarkenaustausch teilnehmen.

Somit findet nächstes Jahr im August 2022 der nächste Wertmarkenaustausch statt. Der Ablauf wird sich etwas verändern: statt einem verbundweiten Wertmarkenaustausch, wurde ein regionaler Austausch erfolgen (s. Abbildung 1). Im Jahr 2022 werden in den Regionen 1 und 2 die Wertmarken austauschen, in den Regionen 3 und 4 folgen im Jahr 2023.

Abbildung 1



3.2. Digitale Fahrausweismustersammlung

Eine Fahrausweismustersammlung stellt den Verkehrsunternehmen Fahrausweismuster sämtlicher Verkehrsunternehmen zur Verfügung. Aufgrund der Vielzahl an Fahrausweisen wurde vor einigen Jahren eine Fahrausweismustersammlung in Printversion eingestellt; die Druckwerke waren nicht mehr für das Prüfpersonal nutzbar. Somit entstand die Idee einer digitalen Fahrausweismustersammlung – digiFAMS.

Mithilfe eines Dienstleisters wurde eine Plattform geschaffen, in der die Ticketmuster einzelner Verkehrsunternehmen online zugänglich gemacht wurden. In dieser können sich das Prüfpersonal und die Backoffice-Mitarbeitenden die Ticketmuster anschauen sowie über das Kontaktformular in Kontakt zueinander treten und sich, z.B. bei Unsicherheiten zu Ticketfälschungen, auszutauschen.

Die digiFAMS ist nicht nur über eine Webseite erreichbar, sondern wurde speziell für Prüfer:innen auch als App für Android und iOS konzipiert. Die iOS-App befindet sich aktuell noch in der Entwicklung, da durch mehrere Änderungen der Apple-Richtlinien die App angepasst werden musste. Die Android-Version ist bereits seit Herbst 2020 nutzbar.

Ausblick

Das Jahr 2020 war kein einfaches Jahr für den ÖPNV. Trotz Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen im Prüfdienst, haben der VRR und die Verkehrsunternehmen ihr bestmögliches getan, um die Themen rund um Einnahmensicherung, Kontrollen und Sicherheit weiterzuentwickeln.

Neben der Durchführung des Wertmarkenaustauschs (vgl. Punkte 3.1) wird für das Jahr 2022 auch weiterhin angestrebt, sich regelmäßig in der Arbeitsgruppe auszutauschen.

Zukünftig soll der Fokus der Einnahmensicherung um die Einbindung nachgelagerter, digitaler Prüfprozesse erweitert werden. Durch die Digitalisierung und die damit einhergehende Weiterentwicklung der technischen Standards, ist es auch im Bereich Einnahmensicherung notwendig, die Prozesse nach Ausstellung eines EBE näher zu betrachten, wie z.B. die Online-Bezahlung eines EBE oder der Nachweis eines vergessenen Tickets online erbracht werden kann.

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

